



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10230.3/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 22/03/2023, designado el órgano arbitral unipersonal constituido por [REDACTED], árbitra acreditada ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, empleada pública de la Comunidad de Madrid.

Recibida con fecha 22/09/2022 solicitud de arbitraje y dictada el 13/02/2023 Resolución de inicio por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la citada solicitud; verificada la existencia de convenio arbitral válido y designado el órgano arbitral, el presente arbitraje se decidirá, en su caso, EN EQUIDAD.

El órgano arbitral designado entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación aportada al expediente, iniciando la sesión con la lectura de la reclamación y de las alegaciones formuladas por la parte reclamante y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La reclamación objeto de controversia puede resumirse en la disconformidad de la parte reclamante D. [REDACTED], representado por D^a. [REDACTED], ante la negativa de la empresa reclamada, [REDACTED] a devolverle el importe pagado por la compra de un bonsái en el establecimiento de la empresa sito en la calle [REDACTED], bajo el nombre comercial de [REDACTED], puesto que, según manifiesta, a pesar de haber solicitado un ejemplar de interior, se le vendió "sin saberlo" uno de exterior que, al no ubicarlo en el ambiente adecuado, pasado un tiempo, acabó muriéndose. Por todo lo cual, y tras reclamar ante la propia empresa sin éxito, solicita arbitraje con el fin de que se le devuelva el precio pagado por el bonsái o se le cambie por uno de interior.

Convocada la audiencia escrita el 22/03/2023, se ha citado a las partes en tiempo y forma, constando el acuse de recibo en el expediente.

La parte reclamante comparece ante la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece ante la audiencia por escrito oponiéndose a la reclamación alegando, por un lado, que en las condiciones y política de devolución de [REDACTED] (nombre comercial de la empresa reclamada), se estipula, con respecto a las plantas, según transcribe literalmente, lo siguiente: "Quedan excluidos del cambio o devolución los artículos "al corte", preparados a medida, libros, **plantas y flores naturales**, mascotas, moda, confort y artículos de higiene."

No obstante las condiciones citadas, añade la reclamada que aun así, se han aceptado cambios, siempre y cuando no haya pasado más de una semana y la planta está en perfecto estado, lo que no ocurre en el supuesto objeto de controversia, puesto que, informa la reclamada la compra del bonsái se hizo el 15/05/2022 y la reclamación se interpuso el día 8/09/2022, 4 meses después, por lo que, advierte literalmente la empresa reclamada "en ese tiempo a la planta le ha podido pasar cualquier cosa y el verano ha sido muy duro".

Por otro lado, y por lo que respecta a las alegaciones del cliente, relativas a que el mal estado del bonsái se debe a la ubicación (al ser de exterior, según manifestó en su reclamación), alega la empresa reclamada que por las características del bonsái bosque de meta sequoia vendido al reclamante, esta especie puede vivir en el interior de una casa con la claridad suficiente y controlando su riego, condiciones que, según insiste, se explicaron al reclamante.

La empresa adjunta el ticket de compra, copia de hoja de reclamaciones y foto del bonsái el día que el cliente cumplimentó la hoja de reclamaciones para su oportuna comprobación.



Comunidad de Madrid

Tras lo cual y, previa deliberación, el órgano arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, EN EQUIDAD.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este órgano arbitral acuerda DESESTIMAR la pretensión de D. [REDACTED] puesto que, por un lado, no ha quedado acreditado que solicitara un bonsái de interior en el momento de la compra del ejemplar que es objeto de controversia y, por otro, tampoco ha aportado prueba alguna que justifique que el estado del bonsái en el momento de su devolución (cerca de cuatro meses después de su adquisición) se deba a que se trate de una planta de exterior, como expuso en sus alegaciones, y no a la falta de mantenimiento y cuidados oportunos.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/ 2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla.

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ÓRGANO ARBITRAL UNIPERSONAL, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.